

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA



LEA ZASPAN

PROCJENA I PROGNOZA POTRAŽNJE:
STUDIJA SLUČAJA
ZAŠTITARSKA TVRTKA ALZAS ALARMS D.O.O.

DIPLOMSKI RAD

ČAKOVEC, 2015.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

LEA ZASPAN

PROCJENA I PROGNOZA POTRAŽNJE:
STUDIJA SLUČAJA
ZAŠTITARSKA TVRTKA ALZAS ALARMS D.O.O.

DEMAND ESTIMATION AND FORECASTING:
A CASE STUDY OF
SECURITY COMPANY ALZAS ALARMS d.o.o.

DIPLOMSKI RAD

Mentor:
Dr.sc. Damira Miroslav, v.pred.

ČAKOVEC, 2015.

Zahvala:

Zahvaljujem se svojoj mentorici dr.sc. Damiri Miroslav, v.pred. na pomoći i strpljenju pri izradi mog rada.

Hvala dragim prijateljima i kolegama uz koje je ovaj studij brzo prošao.

Najveće hvala mojoj obitelji, sinu Franku na razumijevanju i podršci tijekom studija.

Sažetak

Temeljni zadatak diplomskog rada je regresijskom analizom mikroekonomskog modela za procjenu potražnje za uslugama tjelesne zaštite potvrditi hipotezu o ulozi cijena i uspostavi signifikantne veze između potražnje za uslugama tjelesne zaštite kao zavisne varijable i cijene usluga kao nezavisne varijable. Procjena i prognoza potražnje za uslugama tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. izrađena je prema internim podacima tvrtke za vremenski period od 2004. od 2014. godine.

Uz predmetni zadatak, radom se želi ukazati i na problem zaostajanja industrije zaštitarstva za ostatkom privrede Republike Hrvatske u svakom pogledu. Iako je došlo do povećanja broja zaposlenih i broja novo osnovanih zaštitarskih poduzeća, ukupni prihodi padaju sa svakom narednom poslovnom godinom, a za njima i plaće zaštitara.

Evidentno je da već duže vrijeme na javnim nadmetanjima poslove tjelesne zaštite dobivaju poduzeća koja nude cijenu usluga u prosjeku oko 20,00 kn, a koje nisu dostatne niti za isplatu minimalne plaće. Prema realnim troškovima koje tvrtke imaju kod usluga tjelesne zaštite kreira se cijena u prosjeku oko 45,00 kn, a sve ispod toga je neprihvatljivo.

Glavni problem takvom stanju na tržištu djelatnosti privatne zaštite pripisuje se negativnom trendu smanjenja cijena usluga tjelesne zaštite, kao posljedice nelojalne konkurencije i sve izraženijom primjenom dampinških cijena. Ugovaranjem poslova po kriteriju najnižih cijena potiče se nelojalna konkurencija i uvelike ruši kvaliteta izvršenih usluga.

Ključne riječi

Cijena usluga, procjena potražnje, prognoza potražnje, regresijska analiza, tjelesna zaštita.

SADRŽAJ

1.	UVOD U PREDMETNO PODRUČJE	5
2.	METODE PROCJENE I PROGNOZE POTRAŽNJE.....	6
2.1	Istraživački pristup i metode procjene potražnje	6
2.2	Regresijska analiza	7
2.3	Analiza potražnje.....	12
3.	INDUSTRIJA PRIVATNE ZAŠTITE	14
3.1	Opći podaci o industriji privatne zaštite	14
3.2	Analiza tržišta djelatnosti privatne zaštite	15
3.3	Tvrtka ALZAS ALARMS d.o.o.	23
4.	PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA.....	26
4.1	Ciljevi i metode istraživanja.....	26
4.2	Podaci korišteni u istraživanju.....	26
4.3	Prikaz rezultata i rasprava.....	29
5.	ZAKLJUČAK.....	34
6.	LITERATURA	36

POPIS PRILOGA

1. UVOD U PREDMETNO PODRUČJE

Diplomskim radom prikazuju se očekivane promjene u smislu potražnje za uslugama tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. Rad je podijeljen na pet sadržajnih cjelina. Nakon uvodnog dijela opisuju se metode procjene i prognoze potražnje koje prikazuju istraživački pristup, regresijska analiza kao statistička tehnika za procjenu parametara jednadžbe i testiranje statističke značajnosti s naglaskom na jednostavnu linearnu regresiju i analizu potražnje s kojom se suočavaju poduzeća, te važnost pojma elastičnosti potražnje.

U trećem dijelu rada opisuju se opći podaci o industriji privatne zaštite zajedno za analizom djelatnosti poslova privatne zaštite. U analizi djelatnosti poslova privatne zaštite izneseni su najnoviji statistički pokazatelji poslovanja zaštitarskih tvrtki, kretanje plaća zaposlenika, društveni učinci, analiza tržišta nabave i prodaje, tehnologija i ekonomičnost, analiza konkurentskih sposobnosti, obilježja potražnje i konkurentski izazovi zamjenskih usluga. Poglavlje završava općim podacima tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.

Prikazom rezultata istraživanja, ciljevima i metodom istraživanja, podacima korištenim u istraživanju u četvrtom poglavlju, odnosno regresijskom analizom mikroekonomskog modela za procjenu potražnje za uslugama tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. potvrđuje se hipoteza o uspostavljanju signifikantne veze između potražnje za uslugama tjelesne zaštite kao zavisne varijable i cijene usluga kao nezavisne varijable. Isto tako potvrđuje se značajnost dobivenih rezultata i daje prijedlog za daljnja istraživanja.

Zaključkom je objašnjena problematika cijena, odnosno prilike na tržištu zaštitarskih usluga, prvenstveno usluga tjelesne zaštite ukazuju na tešku situaciju, uglavnom uzrokovanu stalnim smanjenjem jediničnih cijena. Predmetnim zadatkom i rezultatom regresijske analize potražnje usluga tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. potvrđuje se činjenica da cijena kao zavisna varijabla uvelike utječe na potražnju usluga s preko 51% i u odnosu na ostale varijable smatra se bitnim elementom u poslovanju tvrtke.

2. METODE PROCJENE I PROGNOZE POTRAŽNJE

2.1 ISTRAŽIVAČKI PRISTUP I METODE PROCJENE POTRAŽNJE

Na procjenu potražnje za određenim dobrima i uslugama utječu varijable poput cijene, dohodak potrošača, cijene povezanih dobara i usluga, odnosno komplementa i supstituta, ukusi i preferencije potrošača i druge karakteristike za pojedine vrste dobara, odnosno usluga.

Najveću važnost za donošenje poslovnih odluka i dugoročnog planiranja u poslovnim sustavima treba pridodati pouzdanoj procjeni količinskog utjecaja kao odrednici potražnje na prodaju određenih dobara i usluga. (Salvatore,1994)

Krivulje potražnje uglavnom se ocjenjuju na temelju prodane količine pri različitim cijenama u određenim vremenskim intervalima. Međutim, krivulja potražnje za nekim dobrom ili uslugom pomiče se radi varijabli poput dohotka, ukusa i dr., radi čega točke ravnoteže tih krivulja ponude i potražnje rezultiraju različitim kombinacijama količine i cijene dobra. Iz toga proizlazi problem identifikacije, odnosno krivulja potražnje se ne može jednoznačno identificirati. Uključivanjem najvažnijih odrednica potražnje, regresijskom analizom olakšano je razdvajanje neovisnih elemenata i utjecaj cijene na traženu količinu dobara ili usluga.

Marketinške tehnike kao što su intervju, ankete o potrošnji, studije tržišta i eksperimenti ponekad se koriste u ocjenjivanju potražnje. Iako se regresijska analiza smatra najboljom i najčešće korištenom metodom i ovi marketinški alati pomažu menadžerima prilikom donošenja važnih odluka. (Salvatore,1994)

Ankete o potrošnji i istraživanje opažanjem je postupak kojim se na temelju anketnog upitnika istražuju i prikupljaju podaci, informacije, stavovi i mišljenja o predmetu istraživanja, odnosno podrazumijeva ispitivanje potrošača i njihovih reakcija u situacijama kada bi došlo do promjene cijena nekog dobra, cijena supstituta, osobnog dohotka, izdataka za oglašavanje i drugih odrednica potražnje. Pouzdanost informacija dobivenih ovom metodom može biti potpuna, međutim praksa govori da vrlo često potrošači ne mogu ili ne žele pružiti precizne odgovore, pa iz toga proizlazi da je vrijednost ankete ograničena. Ankete o potrošnji isto tako iziskuju financijski izdatak, ovisno o veličini uzorka i broju pitanja, zbog čega ih mnoge tvrtke nadopunjuju

istraživanjima opažanjem. Podaci o sklonostima potrošača prikupljaju se na način da se promatraju potrošači prilikom kupnje određenog dobra.

Potrošačke klinike je marketinška tehnika ocjenjivanja potražnje koja uključuje laboratorijske eksperimente gdje se koriste volonteri za simulaciju stvarnih uvjeta kupnje, točnije svaki sudionik dobije određeni iznos novca koji mora potrošiti u simuliranoj trgovini. Ova metoda, usprkos nedostacima radi umjetno stvorenih uvjeta što dovodi u pitanje pouzdanost rezultata, može pružiti korisne podatke o potražnji, posebno u kombinaciji s anketama o potrošnji. (Salvatore,1994)

Eksperimenti na tržištu promatraju stvarno ponašanje potrošača, reakcije na promjene cijene dobara, cijene konkurentskih proizvoda, promjenu ambalaže i sl. Prednost metode tržišnih eksperimenata je ta da se mogu izvoditi na velikom broju uzoraka u stvarnom prostoru, a potrošači nisu ni svjesni da sudjeluju u istraživanju. Takva metoda osigurava pouzdanost rezultata i može biti korisna za donošenje najboljih odluka u cjenovnoj politici, stjecanju spoznaja o reakcijama potrošača na tržištu i može biti podloga za neke druge statističke tehnike ocjenjivanja potražnje. (Salvatore,1994)

2.2 REGRESIJSKA ANALIZA

Regresijska analiza je statistička tehnika za procjenu parametara jednadžbe i testiranje statističke značajnosti. Procjenjivanje potražnje regresijskom analizom provodi se u nekoliko koraka.

U prvom koraku potrebno je identificirati varijable koje određuju potražnju za nekim dobrom, odnosno potrebno je promatrati varijable koje standardno utječu na potražnju, npr. cijena dobra, cijena supstituta, dohodak, ukusi i slično. Uz standardne varijable važnost treba pridodati i drugim specifičnim varijablama kao što su izdaci za oglašavanje, kreditni uvjeti, preferencije potrošača i drugo. Treba istaknuti da se važnost ove prve faze ogleda u činjenici da izostavljanje važne varijable rezultira značajnim pogreškama u procjeni potražnje. (Salvatore,1994).

U drugom koraku prikupljaju se podaci za te varijable i od velike je važnosti jer na temelju prikupljenih podataka ovisit će kvaliteta procjene potražnje. Podaci o pojedinoj varijabli mogu biti prikupljeni u obliku vremenskog presjeka koji se odnose na različite ekonomske jedinice npr. kućanstva ili u obliku vremenskih serija. Vremenski presjek i

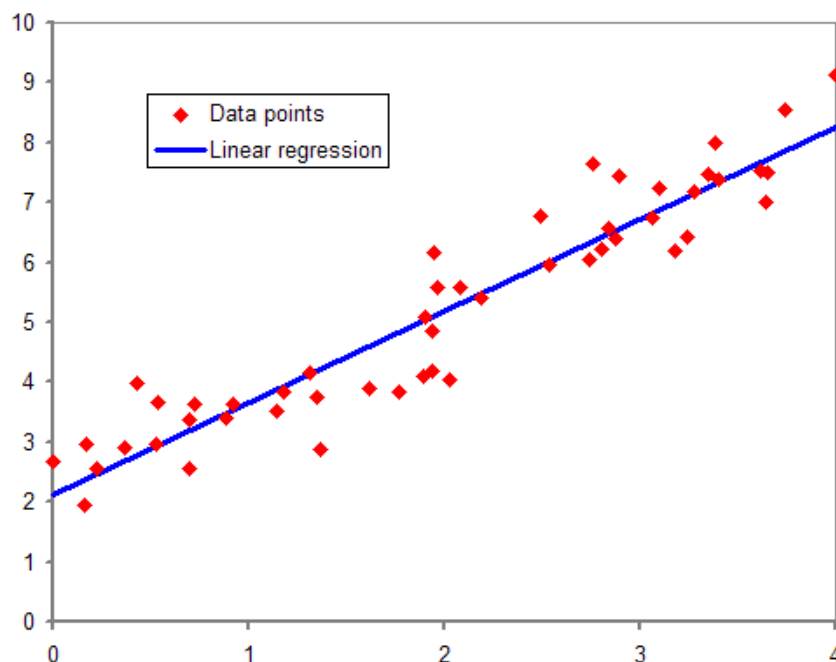
vremenske serije odnose se na varijable u vremenu i to tjednom, mjesečnom, kvartalnom ili godišnjem vremenskom razdoblju. Potrebno je istaknuti da se kod izračuna uglavnom koristi do pet varijabli, jer svaki veći broj od toga može rezultirati problemom kod izračuna. U obradi regresijskom analizom važno je napomenuti da se ne smiju izostaviti važne varijable kako rezultati ne bi bili nerealni i nestvarni. (Bellulo, 2011)

Na temelju prikupljenih podataka specificira se oblik funkcije potražnje za nekim dobrom. U statističkom postupku analiziraju se dvije varijable, od kojih je jedna zavisna varijabla i njena se varijacija treba objasniti, dok se za nezavisne varijable smatra da uzrokuju varijacije zavisne varijable. U istraživanjima podataka o varijablama koje utječu na potražnju za promatranim dobrom ili uslugom, uglavnom se koristi linearni regresijski model potražnje kada se veza između promatranih varijabli može predočiti pravcem ili nelinearni model regresije gdje se veza između promatranih varijabli prikazuje krivolinijski. (Pavić i sur., 2009).

Dijagram rasipanja je grafički prikaz kojim se utvrđuje koja od dva navedena modela potražnje najbolje odgovaraju prikupljenim podacima. Prikazuje se u pravokutnom koordinatnom sustavu gdje je na apscisi označena pojava X kao nezavisna varijabla, a na ordinati mjerilo za drugu pojavu označeno sa Y kao zavisnom varijablom. Unosom podataka dobiva se par vrijednosti XY koji je u grafikonu označen jednom točkom, a na temelju dobivenog rasporeda točaka donosi se odluka o obliku funkcije potražnje. (slika 1.) (Pavić i sur., 2009).

U četvrtom koraku vrši se testiranje signifikantnosti, izračun intervala pouzdanosti i objašnjava se uspješnost cijele regresije, vrši se analiza regresijske jednadžbe. (Salvatore, 1994)

Slika 1. Dijagram rasipanja



Izvor: http://hr.wikipedia.org/wiki/Linearna_regresija

JEDNOSTAVNA LINEARNA REGRESIJA

Jednostavna linearna regresija podrazumijeva regresijski pravac koji povezuje zavisnu varijablu Y s jednom nezavisnom varijablom X

$$y_t = a + bx_t \quad (1)$$

U ovom primjeru potrebno je izračunati vrijednost parametra a (jednadžba 2.) koji podrazumijeva vrijednost odsjeka a na osi Y, odnosno količinu potražnje kada je vrijednost nezavisne varijable X jednaka nuli i vrijednost parametra b (jednadžba 3.) koji predstavlja koeficijent nagiba pravca i pokazuje promjenu zavisne varijable Y kada se nezavisna varijabla X promijeni za jednu jedinicu.

$$a = \bar{y} - \hat{b} \bar{x} \quad (2)$$

$$\hat{b} = \frac{\sum x_t y_t}{\sum x_t^2} \quad (3)$$

Regresijski pravac pokazuje prosječnu ili očekivanu vrijednost Y za svaku razinu X , a stvarna veza između Y i X se treba otkriti uzorkom. Regresijski pravac vremenske serije je skup podataka u kojem se podaci za zavisnu i nezavisne varijable skupljaju za jedno poduzeće tijekom vremena, dok Cross-sectional obuhvaća skup podataka u kojem se podaci za zavisnu i nezavisne varijable skupljaju za različita poduzeća ili industrije u određenoj točki u vremenu.

Metodu kada se pravac utvrdi kao regresijski, na način da je suma kvadriranih okomitih odstupanja svake točke od pravca regresije minimalna nazivamo metodom najmanjih kvadrata.

Za preciznost procjene parametara potrebno je ispitati hipotezu o postojanju statističke značajnosti između promatranih varijabli. Prvi korak u postupku testiranja je izračun standardne pogreške (jednadžba 4.), procjene koja mjeri preciznost procijenjenih parametara, a izražava se kao

$$s_{\hat{b}} = \sqrt{\frac{\sum_{t=1} (y_t - \bar{y})^2}{(n - k) \sum_{t=1} (x_t - \bar{x})^2}} \quad (4)$$

gdje su Y_t i X_t promatranja uzoraka ovisnih i neovisnih varijabli u godini t , Y_t je vrijednost zavisne varijable u godini t procijenjene pomoću regresijskog pravca, a X je očekivana vrijednost nezavisne varijable, $Y_t - \bar{Y}$ ili e je pogreška. Standardna pogreška stavlja u odnos broj promatranja n odnosno broj observacija ili parova vrijednosti pri procjeni regresijskog pravca i broj koeficijenata regresije k . Vrijednost $n-k$ označava stupanj slobode (df), a kod jednostavne regresijske analize vrijednost k je uvijek 2, a stupnjevi slobode iznose $n-2$. (Pavić i sur., 2009)

Nakon što je dobivena vrijednost S_b , vrši se izračun t -omjer-a (jednadžba 5.) koji predstavlja odnos procijene vrijednosti promatranog parametra i vrijednosti njegove standardne pogreške, a prikazuje se u obliku jednadžbe

$$t = \frac{\hat{b}}{s_{\hat{b}}} \quad (5)$$

T-omjer omogućuje konstataciju eventualnog postojanja statistički značajnog odnosa između promatranih varijabli. Veća vrijednost t-pokazatelja ukazuje na veću vjerojatnost da je stvarna vrijednost koeficijenta b kojeg tražimo različita od nule. Kako bi se testirala postavljena hipoteza, dobivenu vrijednost t-pokazatelja potrebno je usporediti s kritičnom t vrijednošću koja se očitava iz tablice T-distribucije. T-pokazatelj mora na razini određenog broja stupnjeva slobode i signifikantnosti nadmašiti kritičnu t vrijednost kako bi se potvrdila hipoteza da je vrijednost promatranog parametra jednaka nuli signifikantno različita od nule i postoji statistički značajan odnos između promatranih varijabli. Testiranje se u regresijskoj analizi provodi uglavnom na 1, 5 ili 10-postotnoj razini rizika.

P-vrijednost daje točnu razinu signifikantnosti. Kao statistički signifikantne tretiraju se samo one procjene parametara s p-vrijednošću manjom od maksimalne prihvatljive razine signifikantnosti.

Osim analize procjene parametara, analizom regresije testira se signifikantnost cijele regresijske jednadžbe. U tom smislu, analiza se provodi pomoću standardne pogreške regresije, koeficijenta determinacije i F pokazatelja.

Koeficijent determinacije r^2 (jednadžba 6.) mjeri dio ukupne varijacije zavisne varijable (Y) koja je objašnjena varijacijom X i kazuje koliko se dobro regresijski pravac prilagođava podacima. Kreće se u rasponu od 0 do 1. Visok r^2 ukazuje da su Y i X visoko korelirani, odnosno da postoji visok stupanj povezanosti između dviju varijabli, a ne dokazuje da u Y i X uzročno povezani. (Pavić i sur.,2009)

$$r^2 = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2} \quad 0 \leq r^2 \leq 1 \quad (6)$$

F-test ili F pokazatelj koristi se za testiranje signifikantnosti cijele regresijske jednadžbe. Izračunata regresijska F vrijednost uspoređuje se s kritičnom vrijednošću iz tablice F-distribucije koja se očitava iz tablice za odgovarajuću razinu signifikantnosti, te broja stupnjeva slobode u brojniku (k-1) i nazivniku (n-k). Ako je F-statistika iznad kritične vrijednosti iz tablice F-distribucije, regresijska jednadžba je statistički značajna uz zadanu razinu signifikantnosti. (Pavić i sur.,2009)

2.3 ANALIZA POTRAŽNJE

POTRAŽNJA S KOJOM SE SUOČAVA PODUZEĆE

Potražnja za nekim dobrom ili uslugom proizlazi iz želje i potrebe za nekim dobrom ili uslugom uz određenu kupovnu moć. Sumom individualnih potrošača za nekim dobrom, odnosno odnosom količine nekog dobra ili usluge i cijene koju je potrošač spreman platiti, nastaje krivulja pojedinačne potražnje. (Pindyck i Rubinfeld, 2001)

Zakonom potražnje potvrđuje se činjenica da nakon povećanja cijena nekog dobra ili usluge uglavnom dolazi do pada prodaje. Isto vrijedi i obrnuto, kada cijena pada kupac kupuje manju količinu dobra u određenom vremenskom periodu, uzimajući u obzir da su ostale varijable konstantne.

Tvrtke se suočavaju na tržištu s različitim situacijama, a potražnja za nekim dobrom ili uslugom prvenstveno ovisi o veličini tržišta i broju poduzeća unutar djelatnosti. Ukoliko ne postoje supstituti i jedno poduzeće se suočava s cijelom tržišnom potražnjom svojih proizvoda govori se o monopolu. Tržišni model suprotan od monopola naziva se savršena konkurencija gdje postoji velik broj poduzeća koja nude isti proizvod. Ni jedno od njih nije dovoljno moćno da utječe na cijenu proizvoda i usluga. U uslužnom sektoru vrlo je važan tržišni oblik monopolističke konkurencije, gdje postoji velik broj poduzeća i svako od njih ima određeni stupanj kontrole nad cijenom, iz čega proizlazi da malo povećanje cijena uzrokuje smanjenje potražnje. (Pindyck i Rubinfeld, 2001)

ELASTIČNOST POTRAŽNJE

Elastičnost potražnje je mjera koja prikazuje osjetljivost jedne varijable na drugu, odnosno postotak promjene jedne varijable ako druga varijabla poraste za 1%. Potražnja za određenim dobrom ne ovisi samo o cijeni tog dobra već i o drugim varijablama poput dohotka, preferencija potrošača i cjenama zamjenskih dobara. (Lipovec i Kozina, 2013)

Postotna promjena količine potražnje za nekim dobrom kao rezultat porasta ili smanjenja cijena vrlo su važan podatak za svako poduzeće, a politika cijena u poduzeću utječe na prodaju, troškove proizvodnje i na profitabilnost. Smanjenje cijena dobra može rezultirati povećanjem prodaje, a istovremeno i povećanjem ukupnih prihoda i tada se govori o elastičnoj potražnji, dok s druge strane može doći do povećanje prodaje

ali ne i ukupnog prihoda, kada je potražnja neelastična. Elastičnost potražnje bit će veća što je više raspoloživih supstituta i duže vrijeme količinske reakcije potrošača na promjenu cijena. (Salvatore, 1994)

Uz cjenovnu elastičnost, potražnja za većinom dobara obično raste s porastom dohotka, a isto tako može ovisiti i o kretanju cijena supstituta ili zamjenskih proizvoda. Osjetljivost potraživane količine dobara na promjenu dohotka mjeri dohodovna elastičnost potražnje, a promjenu potražnje dobra X na promjenu cijene dobra Y mjeri se unakrsnom cjenovnom elastičnošću potražnje. Poduzeća primjenjuje unakrsnu cjenovnu elastičnost potražnje kako bi ocijenili razlog smanjenja cijena jednog dobra na potražnju za ostalima proizvodima ili uslugama iz ponude.

Prilikom analize sila i varijabli koje utječu na potražnju i ocjene njihovih učinaka potrebno je uzeti u obzir i vremenski period. Kako bi se mogle donijeti najbolje poslovne odluke i planirati buduće poslovanje bitno je promatrano vrijeme, da li se radi o mjerenju promjena količine i cijene u kratkom roku ili dugom roku kada potrošači i proizvođači imaju dovoljno vremena da se prilagode promjeni cijena. (Pindyck i Rubinfeld, 2005)

Poduzeće može kontrolirati neke sile koje utječu na potražnju i može ocjenjivati elastičnost potražnje u odnosu na sve sile koje utječu na potražnju za dobrom. Ne može kontrolirati dohodak potrošača, cjenovna očekivanja potrošača, cijenu konkurencije i sl, međutim poznavanje ocijenjenih elastičnosti važan je čimbenik za pronalazak najefikasnijih rješenja u odnosu na poteze konkurencije i donošenje važnih strateških odluka za optimalno poslovanje poduzeća.

Prvi korak pri analizi potražnje je identifikacija varijabli koje utječu na potražnju, primjena regresijske analize je drugi korak koji daje rezultate, ocjene graničnog utjecaja svake varijable na potražnju koji se mogu koristiti za izračun elastičnosti potražnje u odnosu na svaku varijablu u funkciji potražnje.

3. INDUSTRIJA PRIVATNE ZAŠTITE

3.1 OPĆI PODACI O INDUSTRIJI PRIVATNE ZAŠTITE

Zakonom o privatnoj zaštiti reguliran je način obavljanja djelatnosti zaštite osoba i imovine, uvjeti za njezino obavljanje, uvjeti i način rada osoba koje obavljaju poslove privatne zaštite, te nadzor njihova rada. Djelatnost privatne zaštite mogu obavljati pravne osobe registrirane za obavljanje poslova privatne zaštite kod nadležnog trgovačkog suda. Poslovi kojima je cilj zaštita osoba i imovine su: osiguranje mirnih prosvjeda i javnih okupljanja, osiguranje stambenih i poslovnih prostora, neposredna tjelesna zaštita osoba (tjelohraniteljstvo), zaštita prirodnih dobara i okoliša, osiguranje i pratnja novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti, a mogu ih obavljati samo osobe koje imaju dopuštenje policijske uprave. (Zakon o privatnoj zaštiti N.N.br.68/03)

Djelatnost privatne zaštite (zaštite osoba i imovine) prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti svrstava se u zaštitne i istražne djelatnosti pod brojem 80.10.

Tjelesna zaštita podrazumijeva zaštitu osoba i imovine koja se obavlja osobnom nazočnošću osobe koja obavlja poslove zaštite i njegovom zaštitnom aktivnošću, bez dominantne uporabe tehničkih sredstava i naprava.

U industriji tjelesne zaštite pojavljuje se sljedeći asortiman usluga:

- ✓ čuvarsko/zaštitarske službe objekata poslovnih sustava,
- ✓ čuvarsko/vatrogasne službe objekata poslovnih sustava,
- ✓ intervencije po dojavi alarma,
- ✓ kontrolni obilasci,
- ✓ tjelohraniteljstvo,
- ✓ zaštitari u građanskom odijelu, tzv. kućni detektivi,
- ✓ pratnje i osiguranje novca i vrijednosti,
- ✓ osiguranje javnih skupova,
- ✓ osiguranje ugostiteljskih objekata. (Zakon o privatnoj zaštiti N.N.br.68/03)

3.2 ANALIZA TRŽIŠTA DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE

U Republici Hrvatskoj registrirano je ukupno 250 poduzeća koja su registrirana za pružanjem usluga iz djelatnosti privatne zaštite i imaju ovlast i dopuštenje za obavljanje istih od Ministarstva unutarnjih poslova. Od toga, prema posljednoj analizi posluju 123 fizičke i pravne osobe. Pokazatelji poslovanja unutarnjih službi nisu tu obuhvaćeni, a podaci o njihovom poslovanju sadržani su u podacima njihovih tvrtki. Ukupan broj osoba koje obavljaju poslove tjelesne zaštite u Republici Hrvatskoj s navedenim danom je 14.556 zaštitara i čuvara. (MUP RH, Inspektorat unutarnjih poslova)

Iako se poduzeće ALZAS ALARMS d.o.o. svojom vizijom opredijelilo za regionalno poslovanje (Međimurska županija i Varaždinska županija), uvijek su prikupljani podaci iz šire okoline, cijele Republike Hrvatske pa i inozemstva kako bi se mogla ocijeniti konkurentnost, izvrsnost i kvaliteta u pružanju usluga, te nove prilike za proširenje tržišta, kao i prijetnje koje dolaze iz okoline. Osnova prikupljanja podataka iz okoline je i stalno praćenje kretanja tržišta prodaje i nabave. Ova analiza pri obuhvatu nekih osnovnih pokazatelja o poslovanju svih pravnih i fizičkih osoba koje se bave privatnom zaštitom, bila je ograničena postojećim sustavima dostupnosti podataka koje su bitno determinirale njenu cjelovitost. Korišteni izvori podataka pri izradi ove analize nisu uvijek i u cijelosti kompatibilni, budući da su načini prikupljanja podataka i institucije koje ih prikupljaju raznovrsni:

Podaci su prikupljeni u:

1. HRVATSKI CEH ZAŠTITARA
2. ZAVOD ZA POSLOVNA ISTRAŽIVANJA ZAGREB
3. FINANCIJSKA AGENCIJA ZAGREB – analizirani financijski pokazatelji poslovanja za grupaciju 80.10 odnose se na 123 pravnih i fizičkih osoba, obveznika dostave statističkih izvješća o poslovanju za 2013. godinu

Najnoviji pokazatelji analize djelatnosti za 2013. i 2014. godinu u koju je uključeno 20 najvećih tvrtki i za 10 dodatnih iz djelatnosti N80.10 + FINA GS potvrđuju loše stanje djelatnosti. Naime, značajni godišnji porasti ukupnih prihoda grupacije evidentirani u razdoblju od 2004. do 2007. godine u rasponu od 9% do 20% , kada je privreda Republike Hrvatske bilježila skromnije poraste u rasponu od 8,2% do 13,6%, zaustavljeni su gospodarskom krizom koja je započela 2008. godine. Od početka krize značajniji pad ukupnih prihoda zabilježen je 2011./2012. godine i to 6,4% i 2012./2013.

godine čak 8,3% i u kontinuitetu se bilježi daljnji pad udjela ukupnih prihoda N80.10 u privredi Republike Hrvatske. (Hrvatski ceh zaštitara, 2014)

Tablica 1. Pokazatelj poslovanja djelatnosti privatne zaštite i ukupne privrede RH

DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE - N 80.10 + FINA GS UKUPNA PRIVREDA - 2013. godina														
r.b.	Opis	UKUPNA PRIVREDA					PRIVATNA ZAŠTITA 80.10 + FINA GS					Udio	Udio	Udio
		u 000 Kn 2013.	u 000 Kn 2012.	u 000 Kn 2011.	Indeks 13/12.	Indeks 12/11.	u 000 Kn 2013.	u 000 Kn 2012.	u 000 Kn 2011.	Indeks 13/12.	Indeks 12/11.	u privredi 2013.	u privredi 2012.	u privredi 2011.
1	UKUPNI PRIHODI	612.440.965	610.375.510	624.806.766	100,3%	97,7%	1.316.062	1.435.832	1.537.008	91,7%	93,4%	0,21%	0,24%	0,25%
2	UKUPNI RASHODI	604.997.522	601.182.797	612.393.277	100,6%	98,2%	1.248.183	1.341.807	1.478.392	93,0%	90,8%	0,21%	0,22%	0,24%
	Neto plaće i nadnice	47.645.195	47.496.015	48.313.889	100,3%	98,3%	546.688	549.312	569.428	99,5%	96,5%	1,15%	1,16%	1,18%
	Ukupni izdaci za plaće	77.136.860	77.401.107	79.520.330	99,7%	97,3%	801.296	819.754	893.419	97,7%	91,8%	1,04%	1,06%	1,12%
3	DOBIT PRIJE OPOREZIVANJA	34.639.382	38.388.097	38.262.450	90,2%	100,3%	84.310	115.122	90.091	73,2%	127,8%	0,24%	0,30%	0,24%
4	GUBITAK PRIJE OPOREZIVANJA	27.195.940	29.195.384	25.848.961	93,2%	112,9%	16.431	21.097	31.475	77,9%	67,0%	0,06%	0,07%	0,12%
5	POREZ NA DOBIT	3.913.950	4.251.797	5.233.555	92,1%	81,2%	12.297	22.330	19.836	55,1%	112,6%	0,31%	0,53%	0,38%
6	DOBIT POSLIJE OPOREZIVANJA	30.391.518	34.053.156	32.910.997	89,2%	103,5%	71.740	70.344	70.278	102,0%	100,1%	0,24%	0,21%	0,21%
7	GUBITAK POSLIJE OPOREZIVANJA	26.862.026	29.112.240	25.731.064	92,3%	113,1%	16.159	21.106	31.497	76,6%	67,0%	0,06%	0,07%	0,12%
8	PROS.J. NETO PLAĆA PO ZAP.	4.786	4.769	4.729	100,3%	100,9%	3.130	3.153	3.321	99,3%	95,0%	65,40%	66,11%	70,22%
9	BROJ PODUZETNIKA	101.191	97.254	98.530	104,0%	98,7%	124	120	118	103,3%	101,7%	0,12%	0,12%	0,12%
10	PR.BROJ ZAPOSLENIH (sati rad)	830.928	829.874	851.386	100,1%	97,5%	14.556	14.517	14.289	100,3%	101,6%	1,75%	1,75%	1,68%

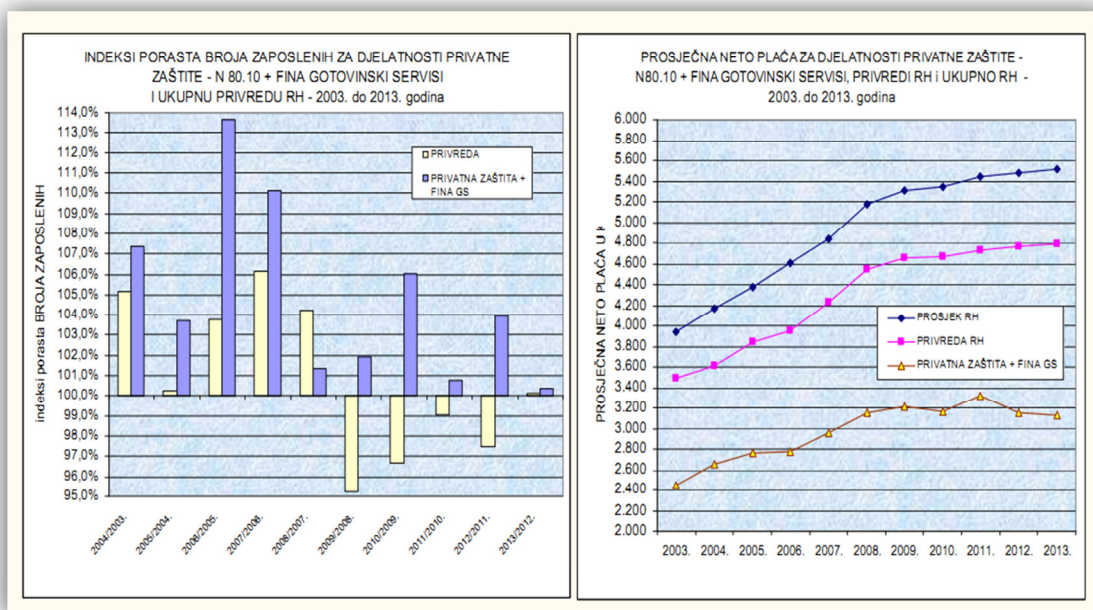
Izvor: Djelatnosti privatne zaštite - N 80.10 Neki pokazatelji poslovanja za 2013., 2012. i 2011. godinu, Hrvatski ceh zaštitara (2014).

Statistički pokazatelji bilježe stalni porast broja zaposlenih u djelatnosti privatne zaštite od 2003. godine kada je u sektoru bilo zaposleno 9300 ljudi. Brojka se do 2013. godine povećala na preko 14500 ljudi. Uz takav porast broja zaposlenih rasli su i ukupni prihodi, međutim u razdoblju od 2011. do 2013. godine bilježi se veliki pad prihoda, a osnovni razlog navedenoj disproporciji porasta broja zaposlenih i pada ukupnih prihoda valja prepisati kontinuiranom trendu smanjenja cijena usluga tjelesne zaštite, kao posljedice nelojalne konkurencije u kombinaciji s primjenom dampinških cijena. (Hrvatski ceh zaštitara, 2014)

Evidentno je i smanjenje i zaostajanje prosječne neto plaće u djelatnosti privatne zaštite u odnosu na privredu. Prosječna neto plaća isplaćena u 2013. godini iznosi 3.130,00 kn i manja je u odnosu na 2012. godinu, a za 2011. godinom zaostaje 5,8%. Negativan trend zaostajanja kontinuiran je u posljednjih šest godina. Veće zaostajanje prosječne neto

plaće bilježi se i u odnosu na privredu gdje plaća zaštitara zaostaje čak za 34,6%, obzirom da je prosjek privrede 4.786,00 kn. U županijama prosječna neto plaća zaposlenih u djelatnosti N80.10 također je znatno niža i to u prosjeku oko 36% od prosječne neto plaće privrede. (Hrvatski ceh zaštitara, 2014)

Slika 2. Indeks porasta broja zaposlenih i prosječna neto plaća



Izvor: Djelatnosti privatne zaštite - N 80.10 Neki pokazatelji poslovanja za 2013., 2012. i 2011. godinu, Hrvatski ceh zaštitara (2014).

DRUŠTVENI UČINCI

Pojavom prvih oblika privatnog vlasništva, te sve obimnijim procesom privatizacije vlasništva u Republici Hrvatskoj pojavili su se i prvi oblici privatne zaštite. Zajedno s procesom privatizacije počela se razvijati zaštitarska djelatnost kao posebna, jedna potpuno nova gospodarska djelatnost. Djelatnost privatne zaštite je, dakle zaštita koju ne pruža država preko svoje organizacije, već zaštita koju netko poduzima radi podizanja vlastite sigurnosti i sigurnosti svoje imovine ili u tom smislu koristi usluge specijaliziranih trgovačkih društava. Iako je djelatnost privatne zaštite svojom pojavom doživljena kao nešto potpuno novo, ona to u stvari nije, jer je Republika Hrvatska

sigurna zemlja, koja duboko u svojoj tradiciji ima organizaciju i provođenje sustava zaštite, kao neophodnu društvenu i životnu potrebu. Jedina novina je to da je sada zaštita postala i komercijalna djelatnost.

Zaštitarska djelatnost je najmasovniji i najobuhvatniji oblik organizacije našeg društva i pojedinaca u samozaštitnom i preventivnom smislu, koji potječe od osnovne potrebe svakog pojedinca i društvenog oblika organizacije, da poduzme sve raspoložive mjere i radnje u cilju otklanjanja opasnosti i smanjenja rizika za nastanak nepredviđenih i nepoželjnih, svekolikih oblika štetnih događaja. Broj kriminalnih radnji iz dana u dan sve se više povećava unatoč pokušajima da se na neki način djeluje na smanjenje njihovog broja.

Tablica 2. Kaznena djela protiv imovine 2013. i 2014. godine

NAZIV KAZNENOG DJELA	Broj KD		%	Razriješena KD		%
	2013.	2014.		2013.	2014.	
Krađa	360	377	+4,7	46,67	40,05	-6,62
Teška krađa	663	682	+2,87	43,29	34,45	-8,83
Razbojništvo	21	9	-57,14	52,38	133,33	80,95
Razbojnička krađa	3	3	-	33,33	100,00	66,67
Utaja	1	1	-	100,00	100,00	-
Neovlaštena upotreba tuđe pokretne stvari	9	4	-55,56	66,67	100,00	33,33
Oštećenje tuđe stvari	34	26	-23,53	55,88	76,92	21,04
Prijevarena	14	29	+107	107,1	100,00	-7,14
Prikrivanje	2	6	+200	100,00	100,00	-
UKUPNO	1.107	1.137	+2,7	46,07	40,55	-5,52

Izvor: http://www.mup.hr/UserDocsImages/PU_MA/Statistika/2014/STATISTIKA%20ZA%20WEB.pdf

Iz navedenog je jasno vidljiva potreba svakog pojedinca koji nešto posjeduje da zaštiti sebe i svoju imovinu. Razvojem industrije tjelesne zaštite stvara se određeno stanje i razina sigurnosti, otvaraju nova radna mjesta i otvara nesmetana perspektiva daljnjeg rasta i razvoja.

ANALIZA TRŽIŠTA NABAVE

Tržište nabave u industriji tjelesne zaštite obuhvaća sljedeće dijelove:

- ✓ radna snaga (čuvari, zaštitari, vatrogasci) – nabava radne snage predstavlja problem zbog složenog i skupog postupka dobivanja ovlasti za obavljanje poslova tjelesne zaštite od strane MUP RH. Na tržištu radne snage često se dešava da nema radnika a postoji potreba za zapošljavanjem.
- ✓ oprema (oklopna vozila za pratnju i osiguranje novca i vrijednosti, zaštitni prsluci, zaštitne kacige, oružje) – dobavljači zbog specifičnosti opreme imaju mogućnost diktiranja cijene. (interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.)

ANALIZA TRŽIŠTA PRODAJE

Razvijenost tržišta usluga tjelesne zaštite najbolje predočuje činjenica da je u toj djelatnosti u Republici Hrvatskoj trenutno zaposleno oko 14.500 zaštitara i čuvara sa stalnim trendom povećanja broja zaposlenih.

Prema procjenama MUP RH i Hrvatskog ceha zaštitara, a u skladu s europskim statističkim pokazateljima, u narednim godinama očekuje se daljnje povećanje broja zaštitara na razini države. Povećanje broja zaštitara i čuvara uvjetovati će se razvojem gospodarstva i potrebom za pojačanom zaštitom osoba i imovine.

TEHNOLOGIJA I EKONOMIČNOST

Stratešku prednost ostvaruju poduzeća koja koriste novu i suvremeniju opremu namijenjenu zaštiti kao što su specijalna vozila, spremnici za prijenos vrijednosti, dizajn odore, vozila i slično.

Odlučujuću razliku u industriji tjelesne zaštite predstavlja kvaliteta izvršavanja poslova tjelesne zaštite što se posebno odnosi na pružanje usluge iznad očekivanja korisnika usluge. (interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.)

Posebnu vrijednost predstavljaju proaktivni i produktivni pojedinci i organizacije koje vlastito iskustvo i znanje pretvaraju uz pomoć tehnologije u nove trajne vrijednosti koje implementiraju u nove procese i omogućuju ukupan napredak.

Ovisno o asortimanu usluga tjelesne zaštite koje pruža poduzeće ovisi i brzina povrata uložених sredstava. Spori povrat ulaganja predstavlja, pored stroge zakonske regulative najveću ulaznu barijeru.

ANALIZA KONKURENTSKIH SPOSOBNOSTI TVRTKE

U današnje doba nije dovoljno imati dobro poslovanje, već je potrebno biti najbolji. Strategija mora poduzeću stvoriti pretpostavke za opstanak u dugom roku. Bit uspješne strategije je ostvarivanje boljih rezultata od konkurencije. Standard tržišnog natjecanja postaju operacijska djelotvornost i poslovna efikasnost.

Operacijska djelotvornost svodi se na obavljanje sličnih aktivnosti bolje od konkurenata, dok strateško pozicioniranje prema konkurentskoj prednosti znači obavljanje različitih aktivnosti od suparnika ili obavljanje sličnih aktivnosti na različite načine, jer je nužno biti drukčiji da bi se postalo boljim. Konkurentska prednost poduzeća može se odrediti isključivo u odnosu na suparnike, a imaju je poduzeća koje su bolja od suparnika. Konkurentska prednost postoji ako su ispunjena tri uvjeta:

- ✓ korisnici opažaju konstantnu razliku u važnim obilježjima između usluge poduzeća i konkurenta,
- ✓ ako je ta razlika izravna posljedica jaza sposobnosti između poduzeća i konkurenta,
- ✓ ako se razlika u važnim obilježjima i jaz sposobnosti mogu očekivati i u budućnosti

(interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.)

OBILJEŽJA POTRAŽNJE

Obzirom da je djelatnost privatne zaštite, a u njoj posebice industrija tjelesne zaštite još u razvoju, primjetna je rastuća potražnja za asortimanom industrije. Upravo takvo stanje daje mogućnost razvoja poduzeća bez preuzimanja tržišnih udjela drugih poduzeća.

Prema procjenama MUP RH i Hrvatskog ceha zaštitara, a u skladu s europskim statističkim pokazateljima, u narednih pet godina očekuje se povećanje broja zaštitara za

dodatnih 5000 na razini države. Povećanje broja zaštitara i čuvara uvjetovati će se razvojem gospodarstva i potrebom za pojačanom zaštitom osoba i imovine.

Na području regije u narednih pet godina procjenjuje se potreba za dodatnim brojem od oko 300 čuvara i zaštitara.

OPASNOSTI

Poduzeća koja bi mogla biti zainteresirana za natjecanje u industriji privatne zaštite sa sličnim ili istim asortimanom usluga susreću se s visokim ulaznim barijerama postavljenim od strane države (djelatnost privatne zaštite uređena je Zakonom o privatnoj zaštiti).

Ulazne barijere su sile koje obeshrabruju poduzeća da ulaze u industriju. U industriji privatne zaštite sve ulazne zapreke imaju egzogena obilježja, odnosno izrastaju iz činitelja izvan kontrole poduzeća u industriji. Pod ulaznim zaprekama sa egzogenim obilježjima prepoznamo:

- ✓ ekonomiju veličine – potencijalni konkurenti moraju prihvatiti troškovno nepovoljniji položaj (nisku cijenu usluge),
- ✓ promidžba i uslužna diferencijacija – potencijalni konkurenti moraju pridobiti naklonost korisnika usluge koji je već korisnik tuđe usluge, ili konkurirati poduzeću koje je već poznato na tržištu, formirano tržište industrije privatne zaštite.
- ✓ zahtjevi za početnim kapitalom – određene usluge iz asortimana industrije zahtijevaju velika ulaganja u specijalnu opremu (kupnja oklopnog vozila oko 40.000 eura i sl.), kao i ostali troškovi vezani za pokretanje posla (dobivanje ovlasti i sl.),
- ✓ troškovna nepovoljnost – poduzeća koja su već u industriji posjeduju tehnologiju, znanje, poznanstva i sl.
- ✓ državna ograničenja – država (MUP RH) je izgradila mehanizam izravnog nadzora elemenata koji ograničavaju ili zabranjuju ulazak u industriju: dobivanje odobrenja za obavljanje djelatnosti (izdaje MUP RH nakon što su zadovoljeni svi uvjeti), cijena i postupak dobivanja ovlasti za obavljanje poslova tjelesne zaštite (izdaje

MUP RH nakon što su zadovoljeni svi uvjeti) za svakog čuvara/zaštitara (oko 5.000 kn po osobi)

Ulazne zapreke sa endogenim obilježjima su one zapreke koje izravno stvaraju ili podupiru poduzeća koja se već nalaze u industriji, a koje se u industriji privatne zaštite ne prepoznaju.

Najveća opasnost od pridošlica dakle, ne krije se unutar grupacije, već od mogućih velikih europskih i svjetskih kompanija koje teže za novim tržištima. Opasnost se potencira s ulaskom Hrvatske u Europsku uniju.

KONKURENTSKI IZAZOVI ZAMJENSKIH USLUGA

Zamjenska usluga privatnoj zaštiti mora ispunjavati istu ili sličnu funkciju kao i privatna zaštita koja se nalazi na tržištu usluga. Zamjensku uslugu može predstavljati sve ono što kod korisniku usluge može zadovoljiti njegovu potrebu za određenom razinom sigurnosti.

Iako unutarnje čuvarske službe trenutno ne sudjeluju u tržišnom nadmetanju pa ne predstavljaju veliku globalnu konkurenciju, njihov ukupan broj i veličina pojedinih mogu pod određenim okolnostima predstavljati veliku prijetnju.

Naime, u određenim okolnostima, kao što su velike intervencije države u zakonskoj regulativi, nepovoljni razvoj tržišne utakmice u smjeru niske kvalitete usluga i slično mogu uvjetovati masovnu orijentaciju tvrtki ka formiranju vlastitih unutarnjih čuvarskih službi što može biti vrlo nepovoljno za ukupno tržište industrije privatne zaštite.

Prijetnja je ujedno i u mogućnosti da velike pojedine unutarnje čuvarske službe postanu tvrtke kćeri, koje će se formirati kao samostalne outsourcing tvrtke sa preferencijom na širenje na tržištu, kao npr. na tržištu prisutna outsourcing tvrtka Posilović k.d. nastala iz unutarnje službe T-Com-a i do nedavno prisutna tvrtka SINACO nastala iz unutarnje čuvarske službe INA-e.

3.3 TVRTKA ALZAS ALARMS D.O.O.

Tvrtka ALZAS ALARMS društvo sa ograničenom odgovornošću za zaštitu osoba i imovine registrirano je pri Trgovačkom sudu u Varaždinu pod brojem registra MBS 070019273, te je u potpunosti uređeno prema Zakonu o privatnoj zaštiti (NN 68/2003) i drugim podzakonskim aktima koji određuju problematiku zaštitarstva. Osnovna djelatnost tvrtke je klasificirana u Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti pod šifrom 8010, te imenovana kao djelatnost privatne zaštite. Tvrtka ALZAS ALARMS d.o.o. ispunjava sve zakonom propisane uvjete za obavljanje poslova tjelesne i tehničke zaštite iz domena zaštitarske djelatnosti. Od 1993. godine i osnutka društva, isto se u kontinuitetu bavi zaštitarskom djelatnošću kroz osnovne oblike i to tjelesnom i tehničkom zaštitom osoba i imovine, te pratnjom i osiguranjem novca i vrijednosnica u transportu.

ALZAS ALARMS d.o.o. trenutno zapošljava 190 radnika, od čega 176 radnika s ovlašću za obavljanje poslova tjelesne zaštite i 14 radnika s ovlašću za obavljanje poslova tehničke zaštite.

Osnivači trgovačkog društva imaju, sukladno odredbama Zakona o privatnoj zaštiti odobrenja za obavljanje zaštitarske djelatnosti. Tridesetak radnika su bivši djelatnici policije, vojne policije ili drugih sastava sigurnosnih i vojnih službi. Dio radnika su sudionici Domovinskog rata.

Svi zaposleni su osposobljeni za rad na siguran način, odnosno zaštite na radu, kao i za provođenje preventivnih mjera zaštite od požara, gašenje požara i spašavanje ljudi i imovine ugroženih požarom. Ukupno dvanaest radnika po struci su KV vatrogasac, odnosno vatrogasni tehničar. Deset radnika prošlo je specijalističku obuku za punjenje bankomata.

Poduzeće posjeduje 8 oklopljenih vozila za obavljanje poslova pratnje i osiguranja novca i vrijednosti.

Kvaliteta procesa pružanja usluga u djelatnosti privatne zaštite potvrđena je izdavanjem certifikata sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008 od strane ovlaštene certifikacijske kuće SGS Adriatica d.o.o.. Izdavanje certifikata vršni je ishod odnosa društva prema djelatnosti privatne zaštite. (interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.)

MISIJA – SIGURNOST PO MJERI

Temeljni razlog postojanja tvrtke je stvaranjem razine sigurnosti koja sprečava nastajanje štetnih događaja kroz obavljanje djelatnosti, stvaranje dobiti i viška vrijednosti vlasnicima, daljnji rast i razvoj tvrtke te otvaranje novih radnih mjesta.

Misija ALZAS ALARMS d.o.o. je osmišljavanje i pružanje usluga zaštite osoba i imovine korisnika u skladu sa njihovim zahtjevima i očekivanjima, a u cilju postizanja razine sigurnosti koji garantiraju njihov nesmetani život i rad. Sama misija ostvaruje se kroz poslovne procese i metode koje osiguravaju zadovoljstvo korisnika.

Osnovnu vrijednost poduzeća predstavlja poslovnost koju temeljimo na partnerskom odnosu sa korisnikom usluga koji mora dobiti ono što očekuje: uslugu dogovorene kvalitete, organiziranu i provedenu u dogovorenom roku i zadanom obimu.

Svi zaposleni povjerene poslove rade časno i pošteno, na temeljima lojalne pripadnosti tvrtki, uvažavajući interese svih s kojima rade i surađuju. Atmosferu uzajamnog povjerenja razvijamo izgradnjom međusobnog poštovanja svih zaposlenih, suradnika i korisnika usluga.

Ključni čimbenik sveukupne kvalitete je školovan, osposobljen i motiviran čovjek, te je stoga obaveza društva osigurati uvjete u kojima će njezini radnici postizati dobre rezultate kao i razvijati i dopunjavati sposobnosti i znanja koja već imaju.

Misija trgovačkog društva ima svoje ekonomske i društvene aspekte.

Ekonomski aspekt misije je stvaranje dobiti i viška vrijednosti vlasnicima pružanjem usluga prema najvišim standardima struke u skladu s propisima koji reguliraju područje.

Društveni aspekt misije ostvaruje se zadovoljavanjem potreba zajednice za pružanjem usluga iz djelatnosti zaštite osoba i imovine stvaranjem više razine sigurnosti, te zapošljavanjem osoba čime se daje doprinos poboljšanju stanja lokalne zajednice i pojedinaca.

Tvrtka se ciljano usredotočuje na pružanje usluga zaštite osoba i imovine kroz tjelesnu i tehničku zaštitu korisnika usluga. Najvažnije usluge u tjelesnoj zaštiti su čuvarske službe, intervencije po dojavi alarma od strane interventne ekipe, pratnja novca i

vrijednosnica, te neposredno osiguravanje osoba. Tvrtka se postepeno orijentira ka savjetodavno-konzultantskim uslugama u području sigurnosti.

Najvažnije usluge u tehničkoj zaštiti su projektiranje i izvođenja raznih sustava tehničke zaštite s mogućnostima spajanja na nadzorni centar (centralni dojavni sustav). (interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.)

VIZIJA – SIGURNOST ZA USPJEH

Vizija predstavlja željenu sliku budućeg stanja poduzeća, koja je realna, vjerodostojna i privlačna. Jasno definirana vizija sastoji se od različitih segmenata koji zajedno tvore jednu cjelinu. Vizija ALZAS ALARMS d.o.o. jeste:

“Svima biti profesionalan, stabilan i siguran oslonac u ostvarenju optimalnog stanja sigurnosti.”

Svojom vizijom tvrtka se opredjeljuje za pružanje usluga na području sjeverozapadne Hrvatske, te trenutno nema aspiraciju širiti se na druga područja. Smatramo da je postizanje mjesta predvodnika po kvaliteti usluge moguće na regionalnom tržištu gdje je moguće maksimalno poznavanje zahtjeva korisnika usluge i okoline.

Poslovno okruženje u ALZAS ALARMS d.o.o. mora biti takvo u kojem će svi zaposleni maksimalno biti motivirani u izvršavanju ciljeva i zadaća strateškog plana.

ALZAS ALARMS d.o.o. mora imati takve poslovne rezultate koji će povećati vrijednost tvrtke te osigurati da svaka aktivnost koja se provodi stvara dodanu vrijednost. Tvrtka mora biti dovoljno financijski jaka da se može nositi sa svim zadaćama te da može financijski pratiti sve potrebne projekte.

ALZAS ALARMS d.o.o. mora iskoristiti sve konkurentne prednosti nad drugim tvrtkama u djelatnosti, posebice kvalitetu usluge, odnosno stupnja izvrsnosti koji tvrtka postiže u pružanju usluga zaštite osoba i imovine.

Tvrtka se mora tehnološki razvijati u skladu sa svjetskim trendovima koji će je svrstavati među najbolje tvrtke u djelatnosti zaštite osoba i imovine. Posebno treba razvijati i osuvremenjivati opremu koja se koristi pri pružanju usluga u djelatnosti te

razvijati procese brzo prilagodljive zahtjevima korisnika usluga. (interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.)

4. PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA

4.1 CILJEVI I METODE ISTRAŽIVANJA

Temeljni cilj diplomskog rada je istražiti i prikazati eventualne promjene koje se mogu očekivati u smislu potražnje usluga tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.. Regresijska analiza mikroekonomskog modela za procjenu potražnje za uslugama tjelesne zaštite treba potvrditi hipotezu o uspostavljanju signifikante veze između potražnje za uslugama tjelesne zaštite kao zavisne varijable i cijene usluga kao nezavisne varijable.

Iz postavljenog cilja proizlaze sljedeći zadaci specijalističkog rada:

- ✓ Prikazati važnost usluga djelatnosti privatne zaštite
- ✓ Analizirati tržište zaštitarskih usluga na temelju dobivenih podataka
- ✓ Procijeniti potražnju i prognozirati funkciju potražnje za tvrtku ALZAS ALARMS d.o.o
- ✓ Obrazložiti važnost dobivenih rezultata i utjecaj cijena na potražnju usluga tjelesne zaštite
- ✓ Predložiti analizu i istraživanje drugih varijabli poput, prosječnog dohotka, cijena konkurencije, kretanje kaznenih djela protiv imovine koji također utječu na potražnju usluga tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.

4.2 PODACI KORIŠTENI U ISTRAŽIVANJU

Promatranim varijablama u istraživanju uz pomoć alata MS Excel prikazuju se mjere centralne tendencije i raspršenosti podataka. Numeričke karakteristike podataka iz tih varijabli korištenih u predmetnom zadatku imaju logičnu interpretaciju i mogu se koristiti za prikazivanje skupa podataka. (tablica br.3)

Deskriptivnom analizom dobiveni su rezultati aritmetičke sredine, koja označava mjeru srednje vrijednosti, standardne pogreške, medijan kao mjera koju karakterizira činjenica da je barem pola podataka manje ili jednako medijanu i obrnuto, a izračun ovisi o i tome

da li je broj podatak paran ili neparan. Mod je vrijednost iz niza izmjerenih vrijednosti varijable Y i X koja je izmjerena najviše puta, odnosno kojoj pripada najveća frekvencija.

U grupu mjera raspršenosti spadaju i standardna devijacija i varijacija uzorka, a njihova je karakteristika raspršenost podataka oko aritmetičke sredine, dok raspon varijacije prikazuje koliko su podaci raspršeni, razliku najveće i najmanje vrijednosti varijable. Koeficijent zaobljenosti α_4 je omjer četvrtog momenta oko sredine i standardne devijacije na četvrtu potenciju, a koeficijent asimetrije brojčano prikazuje način rasporeda podataka. Analiza završava zbrojem vrijednosti varijable Y i X i brojem podataka.

Tablica 3. Deskriptivna analiza potražnje za uslugama tjelesne zaštite i cijena usluga

y_t		x_t	
Aritmetička sredina (prosječna vrijed.)	59,18181818	Aritmetička sredina (prosječna vrijed.)	48,63636364
Standardna pogreška	5,277427372	Standardna pogreška	1,889072535
Medijan	55	Medijan	51
Mod	#N/A	Mode	51
Standardna devijacija	17,50324645	Standardna devijacija	6,265344799
Varijacija uzorka	306,3636364	Varijacija uzorka	39,25454545
Koeficijent zaobljenosti	-0,176243112	Koeficijent zaobljenosti	-0,583889922
Koeficijent asimetrije	0,625084548	Koeficijent asimetrije	-0,588014408
Raspon varijacije	59	Raspon varijacije	20
Najmanja vrijednost	34	Najmanja vrijednost	37
Najveća vrijednost	93	Najveća vrijednost	57
Zbroj vrijednosti varijable	651	Zbroj vrijednosti varijable	535
Broj podataka	11	Broj podataka	11

Izvor: Rezultat obrade MS Excel programa

Primjer potražnje za uslugama tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. u odnosu na kretanje cijena tih usluga prikazan je primjenom jednostavne regresijske analize.

Analizom je obuhvaćeno 11 promatranja odnosa cijene i količine potražnje u vremenskom periodu od 2004. godine do 2014. godine. (Tablica 4.)

Konačni cilj analize je utvrditi postoji li statistička značajnost veza između promatranih varijabli.

Tablica 4. Potražnja za uslugama tjelesne zaštite na razini promatranih cijena

Godina	Potražnja y_t	Cijena x_t
2004.	93	37
2005.	59	41
2006.	64	43
2007.	78	46
2008.	77	51
2009.	45	53
2010.	49	55
2011.	34	57
2012.	44	48
2013.	53	51
2014.	55	53
	Σ -651	Σ -535

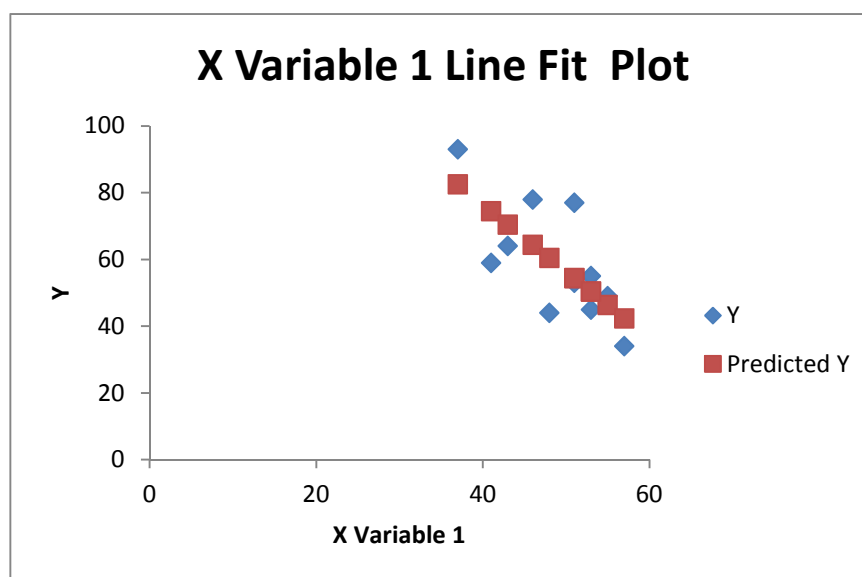
Izvor: Interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.

4.3 PRIKAZ REZULTATA I RASPRAVA

Na temelju podataka o potražnji (\mathcal{Y}_t) i cijeni promatranih usluga (\mathcal{X}_t) prikazanih u tablici 4. izrađen je dijagram rasipanja (slika 3.) i na temelju dijagrama procijenjeno je da bi se između promatranih varijabli mogla testirati linearna veza oblika (jednadžba 1.)

$$\mathcal{Y}_t = a + b\mathcal{X}_t$$

Slika 3. Dijagram rasipanja – potražnja za uslugama tjelesne zaštite na razini promatranih cijena



Izvor: Rezultat obrade MS Excel programa

Izračun i zbirni prikaz statističkih podataka izvršen je uz pomoć programa MS Excel (tablica 5.), dok je za pojedine varijable koje se koriste u jednadžbi izrađena vlastita analiza podataka (tablica 6.) koja ujedno potvrđuje rezultate dobivene regresijskom analizom u MS Excelu.

Tablica 5. Rezultati regresijske analize

Zavisna varijabla:	Y	R-SQUARE	F-omjer	P-vrijednost za F
Observacije	11	0.5153	9.571	0.0128
VARIJABLA	PROCJENA PARAMETRA	STANDARDNA POGREŠKA	T- OMJER	P- VRIJEDNOST
Odsječak	156.73	31.766	4.934	0.0008
X	-2.005	0.648	-3.094	0.0128

Izvor: Vlastiti izračun

Tablica 6. Rezultati izračuna za varijable Y i X

$x_t y_t$	$y_t = y - \bar{y}$	$x_t = x - \bar{x}$	$x_t y_t$	y_t^2	x_t^2
3441	33,82	-11,63	-393,326	1.143,79	135,2569
2419	-0,18	-7,63	1,373	0,03	58,2169
2752	4,82	-5,63	-27,136	23,23	31,6969
3588	18,82	-2,63	-49,497	354,19	6,9169
3927	17,82	2,37	42,233	317,55	5,6169
2385	-14,18	4,37	-61,966	201,07	19,0969
2695	-10,18	6,37	-64,847	103,63	40,5769
1938	-25,18	8,37	-210,756	634,03	70,0569
2112	-15,18	-0,63	9,563	230,43	0,3969
2703	-6,18	2,37	-14,646	38,19	5,6169
2915	-4,18	4,37	-18,266	17,47	19,0969
30875	0	0	-787,294	3.063,61	392,5459

Izvor: Vlastiti izračun

Uvrštavanjem odgovarajućih vrijednosti iz tablice 6. dolazi se do vrijednosti parametra b (jednadžba 7.), a koji se prikazuje na konkretnom primjeru kao

$$\hat{b} = \frac{x_t y_t}{x_t^2} = \frac{-787.294}{392.5459} = -2,0056 \quad (7)$$

Isto tako uvrštavanjem odgovarajućih vrijednosti iz tablice 6. dolazi se do izračuna vrijednosti parametra a (jednadžba 8.), koji se iznosi kao

$$\begin{aligned} a &= \bar{y} - \hat{b} \bar{x} = 59,18 - (-2,0056 \times 48,63) \\ &= 97,55178 + 59,18 = \mathbf{156,73} \end{aligned} \quad (8)$$

Stoga proizlazi da jednadžba pravca regresije u konkretnom slučaju glasi:

$$y_t = \mathbf{156.73 - 2,005x_t} \quad (9)$$

Iz navedene jednadžbe može se zaključiti da će se za svaku jedinicu promjene cijene, potražnja promijeniti u suprotnom smjeru od promjene cijene za 2,005 jedinica. Pomoću regresijske jednadžbe moguće je procijeniti vrijednost zavisne varijable za bilo koju vrijednost nezavisne varijable.

Dobivena regresijska jednadžba se analizira i sa stajališta signifikantnosti njezinih parametara i regresije u cjelini. Izračunata standardna pogreška parametra b iznosi 0,648269 (jednadžba 4.). Njegova vrijednost t -pokazatelja koja se izražava kao omjer vrijednosti procijenjenog parametra i standardne pogreške (jednadžba 10.), odnosno

$$t = \frac{\hat{b}}{s_{\hat{b}}} = \frac{-2.0056}{0.648} = \mathbf{-3.09371} \quad (10)$$

iznosi -3.09371. Na razini 95% pouzdanosti, odnosno 5% rizika te 11 promatranja i $11 - 2 = 9$ stupnjeva slobode, kritična vrijednost t -pokazatelja očitana iz tablice T-distribucije iznosi 2.262. Izračunata vrijednost t -pokazatelja je veća od 2.262, što znači da je b signifikantno različit od nule.

U postupku vrednovanja regresijske jednadžbe prvo je potrebno izračunati standardnu pogrešku koja pokazuje razliku između stvarnih i procijenjenih vrijednosti zavisne varijable, odnosno precizira koliko jedinica u prosjeku procijenjene vrijednosti odstupaju od stvarnih. U primjeru standardna pogreška regresije iznosi 4,93367.

Koeficijent determinacije (r^2) mjeri dio ukupne varijacije zavisne varijable (Y) koja je objašnjena varijacijom u X, odnosno koliki je udio objašnjene u ukupnoj sumi kvadrata odstupanja zavisne varijable od njene prosječne vrijednosti (jednadžba 6.). Vrijednost dobivena u zadatku iznosi 51,5% i znači da je u ukupnoj sumi kvadrata odstupanja zavisne varijable potraživanje usluga tjelesne zaštite od njene prosječne vrijednosti objašnjeno 51,5% odstupanja.

F-test koristi se za testiranje signifikantnosti cijele regresijske jednadžbe. Izračunata regresijska F vrijednost na primjeru iznosi 9,571055. U tablici uz razinu signifikantnosti od 5%, te 1 stupanj slobode za brojnik i 9 stupnjeva slobode za nazivnik, kritična vrijednost iz tablice F-distribucije iznosi 5,12. Rezultat ukazuje na to da je F-statistika iznad kritične vrijednosti iz tablice F-distribucije regresijska i da je cijela jednadžba statistički značajna uz zadanu razinu signifikantnosti.

PROGNOZA POTRAŽNJE

Svrha ekonomskog prognoziranja je smanjenje rizika i neizvjesnosti s kojima se poduzeće susreće u svom poslovanju, kao i pomoć pri donošenju poslovnih odluka. Istraživanje je sve učestalije pomoću ekonometrijskih modela. Prognoziranje pomoću modela jednadžba pravca regresije kada je

$$y_t = 156.73 - 2,005x_t = 36,43 \quad (11)$$

i uvrštavanjem predviđenih vrijednosti za varijablu (X) koja označava cijenu usluga i za vrijednost tražene količine (Y) u godini 2015. kada se predviđa povećanje prosječne cijene usluga tjelesne zaštite na 60,00 kuna, dolazi se do rezultata smanjenja potražnje za uslugama tjelesne zaštite tvrtke u odnosu na razdoblje koje prethodi 2014. godina i to za 34%. Prema navedenim rezultatima dolazi se do zaključka da ukoliko se želi održati konstanta u broju ugovorenih poslova, odnosno potražnji usluga tjelesne zaštite na zadovoljavajućoj razini, cijena bi trebala za sada ostati na razini prosjeka razdoblja za koji je u predmetnom zadatku izvršena regresijska analiza.

ZNAČAJNOST DOBIVENIH REZULTATA I PRIJEDLOG ZA DALJNJA ISTRAŽIVANJA

Dobivenom jednadžbom može se zaključiti da će se za svaku jedinicu promjene cijene, potražnja promijeniti u suprotnom smjeru od promjene cijene za 2,005 jedinica. Pomoću regresijske jednadžbe moguće je procijeniti vrijednost zavisne varijable za bilo koju vrijednost nezavisne varijable

Predlaže se analiza i istraživanje procjene i prognoze potražnje usluga tjelesne zaštite u djelatnosti privatne zaštite koristeći pri tom i druge varijable poput, prosječnog dohotka, cijena konkurencije, kretanje kaznenih djela protiv imovine, a koje također utječu na potražnju usluga tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.

5. ZAKLJUČAK

Djelatnost privatne zaštite regulirana je Zakonom o privatnoj zaštiti sa pripadajućih šest vezanih Zakona i dvanaest Pravilnika. Obuhvaća poslovne tjelesne i tehničke zaštite osoba i imovine, a spada u skupinu poslova s posebnim uvjetima rada.

Promjene u tržišnim, zakonskim i drugim uvjetima poslovanja na našem tržištu, kao i spoznaja korisnika usluga zaštitarskih usluga o nužnosti kvalitete, rezultirala je u posljednjih dvadesetak godina podizanjem kvalitete poslovanja djelatnosti privatne zaštite.

Industrija privatne zaštite bilježi kontinuirani pad prihoda, uz istovremeno povećanje broja zaposlenih, 1,75% ukupnog broja zaposlenih u Republici Hrvatskoj otpada na zaposlenike u zaštitarskoj industriji. Evidentna gospodarska kriza manje je utjecala na poslovanje djelatnosti privatne zaštite, ali se s vremenskim odmakom odrazila na poslovanje i rezultate od 2012. godine na dalje kada i počinje pad ukupnih prihoda. Prosječna neto plaća zaposlenika u djelatnosti privatne zaštite zaostaje za prosjekom privrede i nešto je veća od minimalne. Stalni višegodišnji negativni trend zaostajanja prosječne plaće ukazuje na nužnost realnijeg vrednovanja usluga zaštite.

Prilike na tržištu zaštitarskih usluga, prvenstveno usluga tjelesne zaštite ukazuju na tešku situaciju, uglavnom uzrokovanu stalnim smanjenjem jediničnih cijena. Ugovaranjem poslova po kriteriju najnižih cijena potiče se nelojalna konkurencija i uvelike ruši kvaliteta izvršenih usluga.

Primjer potražnje za uslugama tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. u odnosu na kretanje cijena tih usluga prikazan je primjenom jednostavne regresijske analize. Istraživanje se temelji na analizi kojom je obuhvaćeno 11 promatranja odnosa cijene i količine potražnje u razdoblju od 2004. godine do 2014. godine i na temelju podataka o potražnji (Y_t) i cijeni promatranih usluga (X_t) izrađen je dijagram rasipanja i potvrđena signifikantnost jednadžbe i korištenih varijabli.

Linearna povezanost potražnje usluga tjelesne zaštite kao zavisne varijable i cijene promatranih usluga kao nezavisne varijable i uvrštavanjem odgovarajućih vrijednosti, rezultirala je vrijednostima parametra b -2,0056 i parametra a 156,73 iz čega je dobivena jednadžba pravca regresije. Iz navedene jednadžbe zaključuje se da će se za

svaku jedinicu promjene cijene, potražnja promijeniti u suprotnom smjeru od promjene cijene za 2,005 jedinica.

U postupku vrednovanja regresijske jednadžbe izračunata je standardna pogreška koja pokazuje razliku između stvarnih i procijenjenih vrijednosti zavisne varijable, odnosno precizira koliko jedinica u prosjeku procijenjene vrijednosti odstupaju od stvarnih. Dobivena vrijednost t-pokazatelja je veća od kritične vrijednosti očitane iz tablice T-distribucije, što znači da je b signifikantno različit od nule. Rezultat F vrijednosti u usporedbi sa kritičnom vrijednošću iz tablice F-distribucije ukazuje na to da je F-statistika iznad kritične vrijednosti i da je cijela jednadžba statistički značajna uz zadanu razinu signifikantnosti.

Predmetnim zadatkom i rezultatom regresijske analize potražnje usluga tjelesne zaštite tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o. koeficijentom determinacije (r^2) potvrđuje se činjenica da vrijednost dobivena u zadatku iznosi 51,5%. U ukupnoj sumi kvadrata odstupanja zavisne varijable potraživanje usluga tjelesne zaštite od njene prosječne vrijednosti objašnjeno je 51,5% odstupanja. Cijena kao zavisna varijabla uvelike utječe na potražnju usluga i u odnosu na ostale varijable smatra se bitnim elementom u poslovanju tvrtke.

6. LITERATURA

Knjige

- (1) Bellulo, A. (2011). Uvod u ekonometriju. Pula, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Odjel za ekonomiju i turizam „Dr.Mijo Mirković“
- (2) Foxall, G.R. (2007). Psihologija potrošnje u marketingu. Jastrebarsko, Naklada Slap
- (3) Grbac, B.; Meler, M. (2007). Znanje o potrošačima:odrednica stvaranja konkurentske prednosti. Zagreb, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
- (4) Pavić I.;Benić Đ.; Hashi I. (2009). Mikroekonomija. 3.izd. Split, Ekonomski fakultet
- (5) Pindyck R. S.; Rubinfeld D. L. (2005). Mikroekonomija. 5.izd. Zagreb, Mate
- (6) Salvatore, D. (1994). Ekonomija za menadžere u svjetskoj privredi. 2.izd. Zagreb, Mate
- (7) Schiffman, L.G.;Kanuk, L.L. (2004). Ponašanje potrošača. Zagreb, Mate
- (8) Serdar, V. (1972). Udžbenik statistike. 8.izd. Zagreb, Školska knjiga

Časopisi

- (9) Benić, Đ. (1996). „Tehnike procjenjivanja potražnje“, *Ekonomika misao i praksa*.-5, 1, 49-94

Propisi

- (10) Zakon o privatnoj zaštiti (N.N., br. 68/03)

Članci

- (11) Devčić, K. (2012). „Procjena funkcije potražnje za novcem u Republici Hrvatskoj“, *Oeconomica Jadertina*, vol. 2 (1), <http://hrcak.srce.hr/83578> (05.05.2015.)
- (12) Lipovec, N.; Kozina, G. (2013). „Ekonomika analiza i ocjena zakonitosti ponude i potražnje“, *Tehnički glasnik*, vol. 7 (2), http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=155358 (05.05.2015.)

- (13) Pupovac, D.; Gržin, E. (2006). „Procjena potražnje za pomorskim putničkim prometom“, *Pomorski zbornik, vol. 44 (1)*,
http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=79689
(05.05.2015.)

Web stranice

- (14) http://hr.wikipedia.org/wiki/Linearna_regresija (18.05.2015.)
(15) http://www.mathos.unios.hr/ptfstatistika/deskriptivna_statistika.pdf (23.06.2015.)
(16) http://www.mup.hr/UserDocsImages/PU_MA/Statistika/2014/STATISTIKA%20ZA%20WEB.pdf (20.05.2015.)

Ostali materijali

- (17) Interna dokumentacija zaštitarske tvrtke ALZAS ALARMS d.o.o.
(18) Statistički podaci PU Međimurske o kretanju kriminaliteta u razdoblju od 2005.-2014. godine
(19) Statistički podaci DZS o kretanju prosječne mjesečne neto i bruto plaće po županijama za razdoblje od 1994.-2009. godine
(20) Djelatnosti privatne zaštite - N 80.10 Neki pokazatelji poslovanja za 2013., 2012. i 2011. godinu, Hrvatski ceh zaštitara (2014).

POPIS SLIKA

SLIKA 1. DIJAGRAM RASIPANJA	9
SLIKA 2. INDEKS PORASTA BROJA ZAPOSLENIH I PROSJEČNA NETO PLAĆA.....	17
SLIKA 3. DIJAGRAM RASIPANJA – POTRAŽNJA ZA USLUGAMA TJELESNE ZAŠTITE NA RAZINI PROMATRANIH CIJENA.....	29

POPIS TABLICA

TABLICA 1. POKAZATELJ POSLOVANJA DJELATNOSTI PRIVATNE ZAŠTITE I UKUPNE PRIVREDE RH	16
TABLICA 2. KAZNENA DJELA PROTIV IMOVINE 2013. I 2014. GODINE..	18
TABLICA 3. DESKRIPTIVNA ANALIZA POTRAŽNJE ZA USLUGAMA TJELESNE ZAŠTITE I CIJENA USLUGA	27
TABLICA 4. POTRAŽNJA ZA USLUGAMA TJELESNE ZAŠTITE NA RAZINI PROMATRANIH CIJENA.....	28
TABLICA 5. REZULTATI REGRESIJSKE ANALIZE	30
TABLICA 6. REZULTATI IZRAČUNA ZA VARIJABLE Y I X	30